



EKO ALEJA D.O.O. za komunalne djelatnosti

Vrtnjakovec 129 B , 49217 Krapinske Toplice

OIB: 43261960767

IBAN: HR372340009111039212

☎ 049 444 046 ✉ info@ekoaleja.hr 🌐 www.ekoaleja.hr

Sukladno odredbama članka 26. stavka 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22., 59/23.) i članka 17. Izjave o osnivanju trgovačkog društva EKO ALEJA d.o.o. za komunalne djelatnosti (u nastavku: Društvo), direktor Društva dana 30.01.2026. godine donosi

POSLOVNIK O RADU POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Siječanj, 2026. godine

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Pravilnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Pravilnik) uređuje se nadležnost, unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u poduzeću EKO ALEJA d.o.o., točnije:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- suradnja sa stručnim službama Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- prava i obveze članova Povjerenstva
- završne odredbe.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na ženski i muški rod.

Članak 2.

Povjerenstvo je nadležno za postupanje po reklamacijama potrošača vezanim uz usluge koje potrošačima pruža trgovačko društvo EKO ALEJA d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika obvezuju sve organizacijske jedinice Društva i članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju na sjednicama Povjerenstva.

Članak 4.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. Potrošač je svaka fizička osoba koja djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, a koja koristi javnu uslugu iz registriranih djelatnosti Društva.
2. Javne usluge su usluge iz registrirane djelatnosti Društva, a koje su kao takve definirane Zakonom o zaštiti potrošača.
3. Prigovor je pisana izjava potrošača u slučaju nezadovoljstva pruženom uslugom iz registrirane djelatnosti Društva.
4. Reklamacija je pisana izjava potrošača koja se podnosi radi osporavanja odgovora na prigovor, ili radi nepoštivanja roka za odgovor na prigovor.
5. Za razmatranje prigovora potrošača nadležni su ovlaštteni radnici Društva.
6. Povjerenstvo za reklamacije nadležno je za rješavanje reklamacija potrošača.

II. OSNIVANJE POVJERENSTVA TE SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 5.

Povjerenstvo se osniva odlukom direktora Društva.

Povjerenstvo se sastoji od tri člana od kojih je jedan predsjednik Povjerenstva.

Članove ova Povjerenstva bira se na način da:

- najmanje jednog člana Povjerenstva predlažu udruge (savezi udruga) za zaštitu potrošača,
- ostali članovi Povjerenstva određuju se iz reda zaposlenih radnika Društva.

Članove Povjerenstva imenuje i razrješava odlukom direktor Društva.

Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu biti ponovo imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- na zahtjev udruge za zaštitu potrošača za člana Povjerenstva imenovanog na prijedlog iste, odnosno,
- odlukom direktora Društva zbog bilo kojeg razloga.

Članu Povjerenstva imenovanom iz reda zaposlenih radnika Društva u svakom slučaju prestaje mandat u Povjerenstvu, prestankom radnog odnosa u Društvu.

U slučaju razrješenja člana na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva. Tako imenovanom članu mandat traje do isteka mandata tog Povjerenstva.

III. IMENOVANJE PREDSJEDNIKA I ZAMJENIKA PREDSJEDNIKA

Članak 6.

Odlukom direktora Društva kojom se imenuju članovi Povjerenstva ujedno se određuje koja od tih osoba će obavljati funkciju predsjednika Povjerenstva.

IV. SJEDIŠTE

Članak 7.

Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Društva na adresi: Krapinske Toplice, Vrtnjakovec 129 B.

V. DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 8.

Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za raspravljanje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge sukladno važećem Zakonu o zaštiti potrošača u trenutku podnošenja reklamacije i nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima.

Povjerenstvo razmatra reklamacije potrošača nezadovoljnog odgovorom na pisani prigovor kojim prigovorom je potrošač iskazao svoje nezadovoljstvo ili o reklamacijama potrošača kojem nije dostavljen odgovor na pisani prigovor u propisanom roku.

Pisani prigovor iz prethodnog stavka ovog članka odnosi se na nezadovoljstvo pruženom uslugom ili poslovanjem Društva, a rješavanje kojeg prigovora je u nadležnosti ovlaštenih osoba Društva koja su dužna o prigovoru pisano odgovoriti u roku 15 dana od zaprimanja istog, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

Povjerenstvo je nadležno isključivo za razmatranje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javne usluge kako su one definirane Zakonom o zaštiti potrošača (usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama).

U slučaju zakonskih promjena po pitanju opsega javnih usluga definiranih odgovarajućim propisom sa područja zaštite potrošača, Povjerenstvo će sukladno tom opsegu razmatrati reklamacije potrošača, a ovaj Pravilnik će biti prilagođen na ogovarajući način.

Povjerenstvo nije nadležno za odlučivanje o drugim zahtjevima izuzev navedenog u prethodnom stavku ovog članka, odnosno, nije nadležno za rješavanje o reklamacijama na usluge koje se ne smatraju javnim uslugama u smislu Zakona o zaštiti potrošača ili prigovorima koje rješavaju ovlaštene osobe Društva.

Potrošači podnose reklamaciju u pisanom obliku, osobno u poslovnim prostorijama Društva, putem pošte i elektroničke pošte.

Po zaprimanju reklamacije Povjerenstvo je dužno, bez odgađanja, u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije.

U slučaju da Povjerenstvo izravno zaprimi prigovor koji se odnosi na nezadovoljstvo u odnosu na pruženu uslugu ili poslovanje s potrošačem, ili zaprimi reklamaciju da nije dobio odgovor na prigovor prosljeđuje ga odmah, za predmet, ovlaštenoj osobi Društva.

Ako reklamacija ne sadrži sve elemente da bi se po istoj moglo postupati, Povjerenstvo je ovlašteno zatražiti dopunu od podnositelja reklamacije i/ili od ovlaštene osobe Društva dostavom pripadajuće dokumentacije u vezi reklamacije potrošača.

Povjerenstvo je dužno provesti postupak i potrošaču odgovoriti na zaprimljenu reklamaciju pisanim putem u roku od 30 dana od njenog zaprimanja.

U vezi s prigovorom, odnosno, reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio mogućnosti iz odredbi ovog članka. Ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

Članak 9.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Pravilnika smatra se primjerice:

- reklamacija na račun za pružanje javne usluge
- reklamacija na kakvoću pružene javne usluge
- reklamacija zbog ne pružanja ili nepotpunog pružanja javne usluge
- i ostale reklamacije vezane uz pružanje javne usluge od strane Društva

Članak 10.

Članovi Povjerenstva razmatraju osnovanost reklamacije na temelju primjenjivih pravnih propisa. Odluka Povjerenstva mora biti obrazložena uz navođenje pravne norme na kojoj se ista temelji (zakon, odluka, opći uvjeti poslovanja, pravilnik i sl.).

Po okončanju postupka razmatranja reklamacije, Povjerenstvo može:

- prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi kako je ista opravdana, te u tom slučaju obavijestiti potrošača o osnovanosti njegove reklamacije i, ukoliko je to moguće, o mjerama koje će biti poduzete za otklanjanje nedostatka;
- ne prihvatiti reklamaciju potrošača ako iz dostavljene dokumentacije i svih okolnosti konkretnog slučaja proizlazi da ista nije osnovana, te o tome u svom odgovoru obavijestiti potrošača.

Svoj zaključak o prihvaćanju ili neprihvatanju reklamacije, a po provedenom postupku razmatranja reklamacije, Povjerenstvo donosi u formi odgovora potrošaču te ga dostavlja društvu na koje se reklamacija odnosi.

Reklamacije koje nisu u njegovom djelokrugu ili su u djelokrugu kojeg drugog tijela Društva, Povjerenstvo neće razmatrati već će o istom obavijestiti podnositelja reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja iste.

Povjerenstvo može, u slučaju potrebe unaprijedenja prava potrošača ili u cilju bolje zaštite istih, direktoru Društva dati preporuku neobvezujućeg savjetodavnog karaktera vezano uz isporuku javnih usluga sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Preporuka Povjerenstva mora biti obrazložena.

VI. NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 11.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednica je legitimna i odluke su pravovaljane ako su na njoj prisutna sva tri člana Povjerenstva.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom, u pravilu tijekom radnog vremena.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva.

Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 3 kalendarska dana prije održavanja sjednice.

Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Članak 12.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik.

Prilikom pripreme pisanih materijala za sjednicu, Povjerenstvo je ovlašteno tražiti suradnju stručnih tijela Društva iz čijeg je djelokruga rada konkretna reklamacija.

Članak 13.

Sjednice Povjerenstva se održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno, mogu se održati i na drugom mjestu. Sjednice Povjerenstva mogu se po potrebi, a na prijedlog predsjednika Povjerenstva održavati i elektroničkim putem. Sva pravila koja vrijede za sjednice Povjerenstva koje se održavaju u sjedištu Povjerenstva, primjenjuju se i na sjednice Povjerenstva koje se održavaju online.

Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati kao izvjestitelji ovlaštene osobe pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije.

Članak 14.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva.

Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi jesu li ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Ukoliko neki od članova Povjerenstva nije u mogućnosti prisustvovati sjednici Povjerenstva, dužan je najkasnije dva dana nakon primitka poziva za sjednicu izvijestiti predsjednika Povjerenstva.

Članak 15.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.

O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.

Članak 16.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ.

Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 17.

Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom zauzima javnim glasovanjem.

Svaki član Povjerenstva ima jedan glas.

Članovi Povjerenstva mogu glasovati isključivo za i protiv prihvaćanja reklamacije.

Povjerenstvo konačan stav u vezi s reklamacijom utvrđuje većinom glasova nazočnih članova.

Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 18.

Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.

Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.

Članak 19.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.

Zapisnik u svojstvu zapisničara vodi jedan od članova Povjerenstva ili ovlaštena osoba Društva koja prisustvuje na sjednici Povjerenstva.

Članak 20.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:

- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanja sjednice
- imena i prezimena nazočnih članova Povjerenstva na sjednici, kao i svih osoba koje koji su nazočile sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice
- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se raspravljalo, ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- zaključke o prihvaćanju ili neprihvaćanju reklamacije donesene po svakoj točki dnevnog reda s bilješkom o glasovanju
- bitan sadržaj raspravljanja.

Članak 21.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva i osoba koja je na sjednici sudjelovala u svojstvu zapisničara.

Članak 22.

Sjednicama Povjerenstva mogu biti prisutni ovlašteni radnici pružatelja usluge, ukoliko je to potrebno radi razjašnjenja predmeta reklamacije, ali bez prava glasa pri izradi odgovora na reklamaciju potrošača. Sjednicama Povjerenstva mogu biti prisutni i drugi predstavnici Društva ukoliko su pozvani, sve za potrebe razjašnjenja predmeta reklamacije i davanja odgovora na reklamaciju potrošača.

VII. PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 23.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odgovore Povjerenstva, rezultate rasprava sa sjednica, niti komentirati zahtjeve potrošača i rad Povjerenstva. U vezi rada Povjerenstva, za kontakt s direktorom/ovlaštenim osobama Društva ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva.

Članak 24.

Članovi Povjerenstva imaju pravo na naknadu za rad u iznosu od =50,00 eura neto za svaku sjednicu kojoj nazoče, neovisno o načinu održavanja sjednica. Naknada će se obračunavati mjesečno, sukladno broju održanih sjednica u obračunskom mjesecu.

Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnijeti izvješće direktoru Društva o svom radu u prethodnom razdoblju.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

Za primjenu ovog Pravilnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.

Članak 27.

Izmjene i dopune ovog Pravilnika donose se na isti način kao i Pravilnik.

Članak 28.

Odredbe ovog Pravilnika tumači njegov donositelj.

Članak 29.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči Društva.

Ur. Broj: 11/2026

DIREKTOR:

Davor Podgajski

